



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kendaraan roda empat jenis niaga merupakan salah satu jenis sarana transportasi darat dengan fungsi yang sangat *fleksibel* yaitu untuk mengangkut penumpang atau barang. Sejauh ini, kendaraan niaga memiliki fungsi untuk melengkapi kebutuhan bisnis, mulai dari distribusi, perkebunan, kehutanan hingga pertambangan. Mengingat pentingnya kendaraan niaga dalam menunjang pembangunan dan perekonomian, maka para produsen kendaraan niaga tertantang untuk terus bekerja keras guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan kendaraan niaga dengan performa yang semakin membaik dan didukung dengan inovasi yang dirasakan semakin bermanfaat untuk saat ini dan masa yang akan datang. Kendaraan niaga diisi oleh model kendaraan *pick up* dan *truck*. Merek yang turut berperan dalam pasar ini adalah Foton, Hino, Isuzu, Mitsubishi, Daihatsu, Suzuki, Tata Motors, Daihatsu serta Toyota.

Perkembangan pesat industri otomotif di Indonesia membuat tingkat persaingannya menjadi ketat, khususnya pada kendaraan niaga. Para produsen kendaraan Niaga terus melakukan inovasi terhadap produknya, agar mampu tetap bersaing dengan produk kendaraan niaga lainnya. Begitu pula yang dilakukan perusahaan hino.

Hino Motors adalah merupakan perusahaan multinasional yang didirikan pada Tahun 1942 setelah memisahkan diri dari Diesel Motor Industry. Selain di Jepang, Hino telah melakukan ekspansi ke luar negeri, di antaranya ke Singapura,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Australia, Israel, Kanada, Vietnam, Filipina, dan juga Indonesia. Khusus di Indonesia, perusahaan ini mulai eksis sejak April 2003 dan kini berkantor pusat di Jakarta serta memiliki divisi pelayanan dan suku cadang di daerah Tangerang.

Perusahaan Hino terus melakukan inovasi terhadap mereknya dan memberikan keunggulan pada masing-masing mereknya, yang mana hal tersebut dilakukan bertujuan untuk dapat bersaing bahkan bisa mengungguli kendaraan niaga yg lain seperti Mitsubishi, Isuzu, Suzuki, Toyota dan Daihatsu. Persaingan antara merek dari setiap produk yang semakin tajam, mengakibatkan setiap konsumen dapat memilih variasi merek produk yang lebih berkualitas. Dengan memilih variasi merek produk yang lebih berkualitas maka dalam menunjang pengambilan keputusan, setiap konsumen dapat memilih sesuai dengan selera daya belinya dan kualitas produk dengan harga jual yang lebih murah.

*TOP Brand Award* adalah sebuah penghargaan yang diberikan kepada merek merek yang berpredikat TOP. Penghargaan ini diberikan berdasarkan penilaian yang diperoleh dari hasil survei berskala nasional dibawah penyelenggaraan frontier consulting group. *TOP Brand Award* diberikan kepada merek-merek didalam kategori produk tertentu yang memenuhi dua kriteria, yaitu merek-merek yang memperoleh TOB Brand Index Minimum sebesar 10%.

*Top Brand Index* (TBI) diukur dengan menggunakan 3 parameter, *Top of mind awareness* yaitu didasarkan atas merek yang pertama kali disebut oleh responden ketika kategori produknya disebutkan, *Last used* yaitu didasarkan atas merek yang terakhir kali digunakan/ dikonsumsi oleh responden dalam 1 re-

*purchase cycle*, *Future intention* yaitu didasarkan atas merek yang ingin digunakan/ dikonsumsi pada masa mendatang.

Berikut ini merupakan tabel data hasil Top Brand Award pada tahun 2015-2018 pada kategori alat transportasi kendaraan niaga.

**Tabel 1.1**  
**Data Top Brand Award Tahun 2015-2018**

No.	Tahun 2015		Tahun 2016		TOP
	Merek	TBI	Merek	TBI	
1	Mitsubishi	16,8%	Mitsubishi	25,1%	TOP
2	Daihatsu	13 %	Daihatsu	13,9%	TOP
3	Suzuki	8,8%	Toyota	9,6%	
4	Toyota	7,9%	Hino	9,3%	
5	Isuzu	6,7%	Suzuki	8,7%	
6	Hino	6,2%	Isuzu	6,5%	

No.	Tahun 2017		Tahun 2018		TOP
	Merek	TBI	Merek	TBI	
1	Mitsubishi	23,8%	Hino	17,2%	TOP
2	Daihatsu	21,9%	Mitsubishi	12,1%	TOP
3	Hino	14,3%	Daihatsu	11,4%	T OP
4	Isuzu	11,1%	Suzuki	9,7%	
5	Toyota	10,2%	Toyota	6,9%	
6	Suzuki	5,9%			

Sumber: [www.topbrand-award.com,tahun2015-2018](http://www.topbrand-award.com,tahun2015-2018)

Dari data Top Brand Award tahun 2015 sampai 2018 dapat dilihat bahwasanya Hino sebagai alat transportasi dalam kategori kendaraan niaga mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Hino pada tahun 2015 menempati posisi ke enam dengan persentase 6,2% dibawah Isuzu dengan 6,7%. Pada tahun 2016 Hino menempati posisi ke empat dengan persentase 9,3% naik dua posisi dari tahun sebelumnya mengalahkan Suzuki dan Isuzu. Pada tahun 2017 Hino naik ke posisi tiga dengan persentase 14,3% diatas Isuzu, Toyota dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suzuki. Pada tahun 2018 Hino menempati peringkat tertinggi pada catatan data Top Brand Award yaitu menempati peringkat pertama dengan persentase 17,2% mengalahkan Mitsubishi, Daihatsu, Suzuki dan Toyota.

Perusahaan yang berorientasi pada konsumen, akan selalu beradaptasi dan bereaksi terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen yang selalu berubah, dengan cara menerapkan perencanaan strategi pemasaran.

Begitu pula halnya dengan PT. Gita Riau Makmur yang bergerak di bidang penyaluran dan pemasaran kendaraan dengan spesifikasi bus, minibus dan truck dengan merek Hino berbagai varian. Keberagaman harga dan tipe disajikan oleh perusahaan dengan maksud untuk memenuhi permintaan konsumen akan kendaraan dan mengambil keputusan untuk membeli kendaraan. Bukan hanya dutro yang di produksi oleh perusahaan Hino akan tetapi saat ini, ada lima model truk yang diproduksi Hino untuk pasar Indonesia, yaitu New Dutro (Hino 300 Series), Dutro (Hino 300 Series), Ranger (Hino 500 Series), New Ranger (Hino 500 Series), dan juga Profia (Hino 700 Series).

Adapun data penjualan Hino Dutro dari tahun 2012-2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.2**

**Data Penjualan Hino Dutro di PT. Gita Riau Makmur periode 2013-2018**

<b>Tahun Penjualan</b>	<b>Total Penjualan</b>
2013	290 unit
2014	522 unit
2015	418 unit
2016	336 unit
2017	396 unit
2018	464 unit
<b>Total</b>	<b>2426 unit</b>

*Sumber: PT. Gita Riau Makmur, 2018*

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penjualan Hino Dutro dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi, dengan total penjualan dari tahun 2012-2018 adalah 2.426 unit.

Provinsi Riau merupakan salah satu kawasan industri yang mempunyai peranan penting di Indonesia. Banyak perusahaan besar yang berlokasi di Riau baik dibidang pengolahan minyak bumi, pengolahan minyak kelapa sawit dan pengolahan kertas. Sarana transportasi khususnya roda empat jenis truk sangat penting untuk menunjang kegiatan perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan transportasi truck merupakan salah satu sarana utama bagi perusahaan untuk bergerak dan berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lainnya dengan cepat.

Saat ini Pekanbaru telah menjadi kota metropolitan, yaitu dengan nama Pekansikawan, (Pekanbaru, Siak, Kampar, dan Pelalawan). Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, kelapa sawit dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya: Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, *Lotte Mart*, *Metropolitan Trade Center*, *The Central*, *Panam Square*, *Giant*, *Transmart Pekanbaru* dan *Living World*. Walau di tengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, di antaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya.

Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82 %, dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industri pertanian dan kehutanan. Selain itu beberapa investasi yang ditanamkan di kota ini sebagian besar digunakan untuk penambahan bahan baku, penambahan peralatan dan perluasan bangunan, sebagian kecil lainnya digunakan untuk industri baru.

Salah satu kendaraan roda empat yang dibutuhkan perusahaan dalam menjalankan tugasnya sebagai pemasok barang yang dibutuhkan adalah Kendaraan Niaga, salah satunya Hino. Hino merupakan kendaraan jenis niaga

yang memiliki bak dibelakang untuk mengangkut barang. Kendaraan niaga jenis pick up maupun truk semakin diminati pasar karena lebih fleksibel untuk mengangkut bahan baku dan hasil produksi, dengan kemampuan menerobos berbagai kondisi jalan, mulai dari jalan pedesaan hingga perkotaan yang kepadatan lalu lintasnya cukup tinggi.

**Kotler dan Armstrong (2011)** mendefenisikan harga sebagai jumlah uang yang diminta untuk suatu produk atau suatu jasa. Secara lebih luas dikatakan bahwa harga ialah jumlah semua nilai yang diberikan konsumen untuk memperoleh keuntungan (*benefit*) atas kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa. Secara histori harga menjadi faktor utama yang mempengaruhi pilihan seseorang untuk membeli. Meskipun demikian, harga merupakan salah satu elemen terpenting yang menentukan pangsa pasar dan tingkat keuntungan pasar.

Harga produk Hino di PT Gita Riau Makmur pekanbaru pun mempunyai Harga yang bervariasi, hal ini menjadi pembeda antar sesama produk Hino. Yang membuat Harga produk tersebut berbeda dilihat dari segi ukuran, tenaga kendaraan, bentuk kendaraan dan lain-lainya.

Dan menurut **Swasta dan Handoko(2010)** Kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk didalamnya daya tahan, ketidak tergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksklusifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, kemasan, dan sebagainya).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut macam-macam produk dan macam-macam harga dari produk Hino dutro dan produk mitsubishi yang menjadi pesaing utama produk hino dutro.

**Tabel 1.3**

**Jenis Produk Dan Harga Produk Hino Dan Mitsubishi**

NAMA PRODUK HINO	HARGA	NAMA PRODUK MITSUBISHI	HARGA
DUTRO 110 4 RODA SD PS/CHASIS	227.000.000	MITSUBISHI COLT DIESEL FE 71 BUS CHASIS 110 PS 4 BAN	220.450.000
DUTRO 110 4 RODA SDR PS	278.000.000	MITSUBISHI COLT DIESEL FE 84G BUS CHASIS 136 PS 6 BAN	266.700.000
DUTRO 110 4 RODA SDL PS	298.500.000	Mitsubishi Colt diesel FE 71 110 PS 4 Ban	290.500.000
DUTRO 110 LD PS/CHASIS	322.000.000	Mitsubishi Colt diesel FE 71 110 PS Long Chasis 4 Ban	296.000.000
DUTRO 110 LD PS LPG	328.000.000	Mitsubishi Colt diesel FE 73 110 PS 6 Ban	321.500.000
DUTRO 110 LDL PS	330.500.000	Mitsubishi Colt diesel FE 73 HD 110 PS 6 Ban	333.000.000
DUTRO 110 HD PS/CHASIS	322.500.000	Mitsubishi Colt diesel FE 74 HD 125 PS 6 Ban	339.500.000
DUTRO 130 MDL 5.5 PS /CHASIS	369.000.000	Mitsubishi Colt diesel FE 74 HD 125 PS 6 Ban	349.500.000
DUTRO 130 HD PS/CHASIS	362.500.000	Mitsubishi Colt diesel FE Super HD 136 PS 6 Ban	349.500.000
DUTRO 130 HD X POWER / CHASIS	364.500.000	Mitsubishi Colt diesel FE Super HD-x 136 PS 6 Ban	364.000.000
DUTRO 130 HD LSD/CHASIS	369.500.000	Mitsubishi Colt diesel FE 84G HDL 136 PS 6 Ban	365.000.000

Sumber :PT Gita Riau Makmur dan [www.RajaMobil.com](http://www.RajaMobil.com) 2018



State I  
am Hin  
U  
men  
den  
ty  
keb  
S  
purn  
usal  
yaf  
keb  
Kasim Riau  
baik

- Berdasarkan dari tabel diatas dijelaskan bahwa kendaraan niaga Merek Hino dan Mitsubishi ini memiliki berbagai jenis produk dan salah satu jenis produknya adalah Dutro untuk merek Hino dan *Colt Diesel* untuk merek Mitsubishi. Dan masing-masing untuk Dutro dan *Colt diesel* memiliki berbagai jenis pula dan terdiri bermacam-macam harga yang mana pembagian jenis dan harga produk ini mempermudah konsumen untuk memilih jenis produk apa yang mereka butuhkan dan harga berapa yang mereka keluarkan untuk mendapatkan produk tersebut.

Menurut **Kotler dan Keller (2009)**, Layanan purna jual merupakan suatu layanan yang disediakan oleh produsen kepada konsumen setelah konsumen tersebut membeli suatu produk. Pelayanan purna jual dilakukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan menjalin kerja sama dengan konsumen, menjaga hubungan baik dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Dengan kriteria yang begitu banyak, PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru berusaha memenuhi kebutuhan konsumen dengan menyediakan kendaraan Merek Hino yang konsumen butuhkan. Selain itu perusahaan juga mampu menerjemahkan kebutuhan tersebut dengan memberikan layanan yang disebut dengan *Total Support* ke setiap *Customer*, seperti produk yang sesuai dengan kebutuhan dan handal, aktivis yang berorientasi pada konsumen dan layanan purna jual prima. Semakin tinggi tingkat persaingan yang terjadi dalam dunia usaha dewasa ini membuat setiap perusahaan mencari alternatif untuk memilih kebutuhan konsumen yaitu pelayanan atau *service*. Pelayanan atau *service* yang baik akan memberikan kesan tersendiri bagi konsumen untuk produk yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditawarkan tetapi sebaiknya pelayanan yang kurang baik akan membuat konsumen pindah ke perusahaan lain yang menjual produk yang sama.

Sebuah perusahaan perlu mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, karena semua peranan mengandung implikasi guna merancang produk, menentukan pesan dan mengalokasikan biaya anggaran serta membuat program pemasaran yang sesuai dengan pembeli.

Konsumen melakukan keputusan pembelian pada kendaraan niaga merek Hino Dutro di PT Gita Riau Makmur Pekanbaru karena harga yang di keluarkan untuk membeli produk Hino tersebut sudah sesuai dengan kualitasnya. Dan setelah melakukan pembelian terhadap produk Hino Dutro konsumen juga diberikan pelayanan dari perusahaan, seperti perusahaan memberikan garansi, menyediakan spear part, aksesoris, layanan pemeliharaan dan perbaikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KENDARAAN NIAGA MEREK HINO DUTRO PADA PT. GITA RIAU MAKMUR PEKANBARU"**

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru?
3. Apakah Layanan Purna Jual berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru?
4. Apakah Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga secara parsial terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek Hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk secara parsial terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek Hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk mengetahui pengaruh Layanan Purna Jual secara parsial terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek Hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna jual secara simultan terhadap keputusan pembelian kendaraan transportasi niaga merek Hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti, Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan merupakan salah satu syarat Strata Satu (S1) bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi Akademisi, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pemasaran yang dapat ditindak lanjuti.
3. Bagi para Pembaca dan Konsumen, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian dalam suatu produk.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **: PENDAHULUAN**

Merupakan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II**

### **: TELAAH PUSTAKA**

Merupakan uraian teori yang berhubungan dengan variabel penelitian, serta hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang muncul dalam penelitian.

## **BAB III**

### **: METODE PENELITIAN**

Merupakan uraian mengenai karangka penelitian, tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan data, metode pengambilan populasi dan sampel, metode pengujian kuisioner, metode pengolahan dan analisis data.

## **BAB IV**

### **: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Merupakan gambaran umum mengenai produk kendaraan niaga merek Hino Dutro yang merupakan produk dari Hino pada Pt Gita Riau Makmur Pekanbaru.

## **BAB V**

### **: HASIL PENELITIAN**

Merupakan uraian mengenai hasil dari penelitian yaitu Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Niaga Merek Hino Dutro pada Pt Gita Riau Makmur Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan uraian tentang kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan singkat yang diambil dari analisis dan pembahasan penelitian dan mencoba memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi para konsumen kendaraan Niaga Merek Hino Dutro pada masyarakat pada umumnya.

